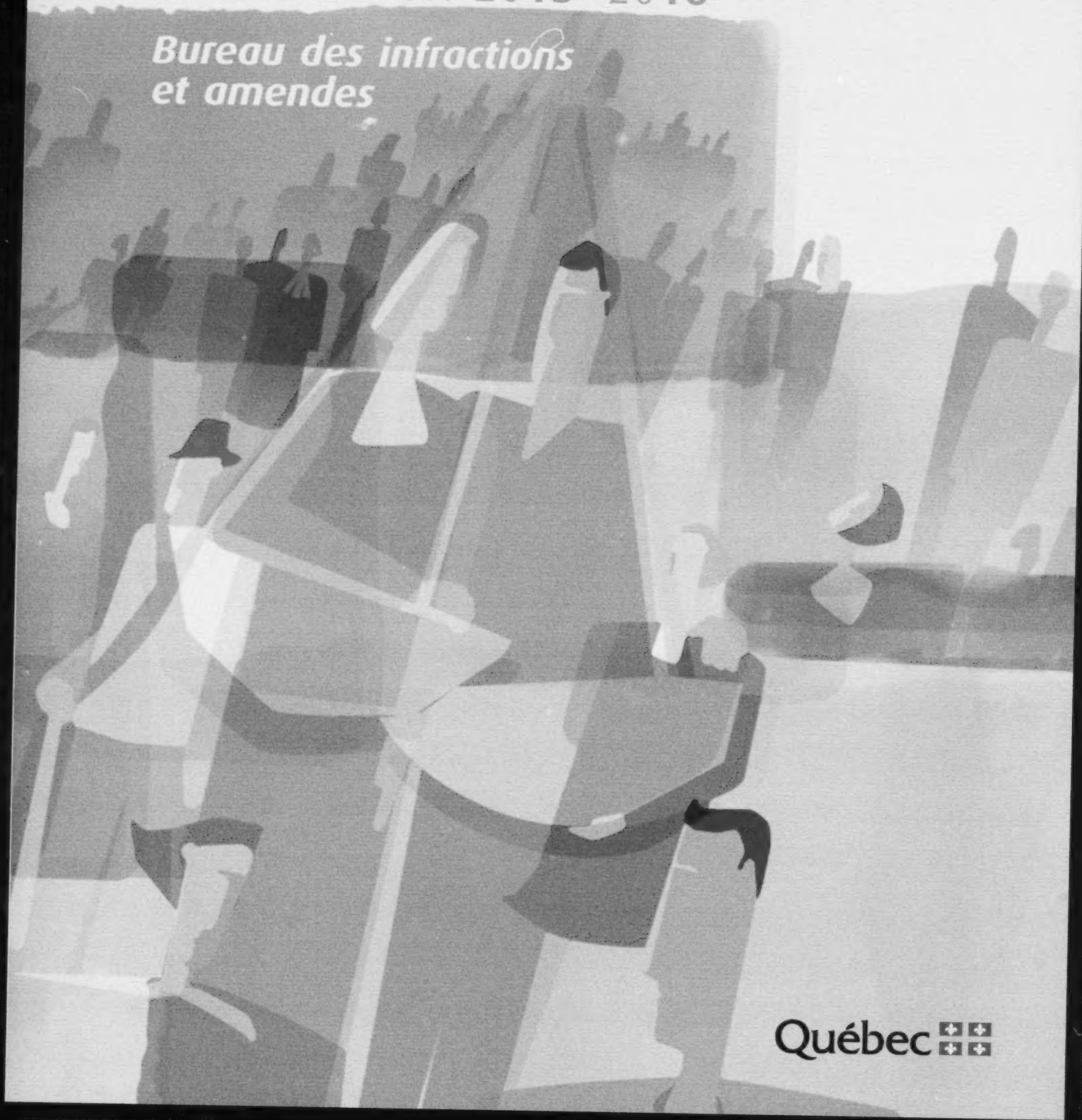
PLAN D'ACTION 2015 • 2016

Bureau des infractions et amendes



Québec

Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes
du ministère de la Justice du Québec.

Le lecteur peut également le consulter dans le site Web du Bureau à l'adresse suivante :
www.amendes.qc.ca.

Dans ce document, la forme masculine est utilisée pour désigner tant les femmes que les hommes,
dans le but de faciliter la lecture du texte.

ISBN : 978-2-550-73764-3 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-73765-0 (PDF)
ISSN 1718-9322 (imprimé)
ISSN 1718-9330 (PDF)
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2015
© Gouvernement du Québec

100 %
BIOGAZ
FSC

PLAN D'ACTION 2015 · 2016

Bureau des infractions et amendes

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires, 1er étage
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le plan d'action annuel du Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice, pour l'année financière 2015-2016.

Ce plan est produit conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services de gestion et le directeur du Bureau.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La ministre de la Justice
et Procureure générale,

[Original signé]

Stéphanie Vallée

TABLE DES MATIÈRES

Message du directeur général 7

Introduction 9

1. L'ORGANISATION 11

1.1 La mission 11

1.2 La clientèle 11

1.3 La structure 12

1.4 Les services 12

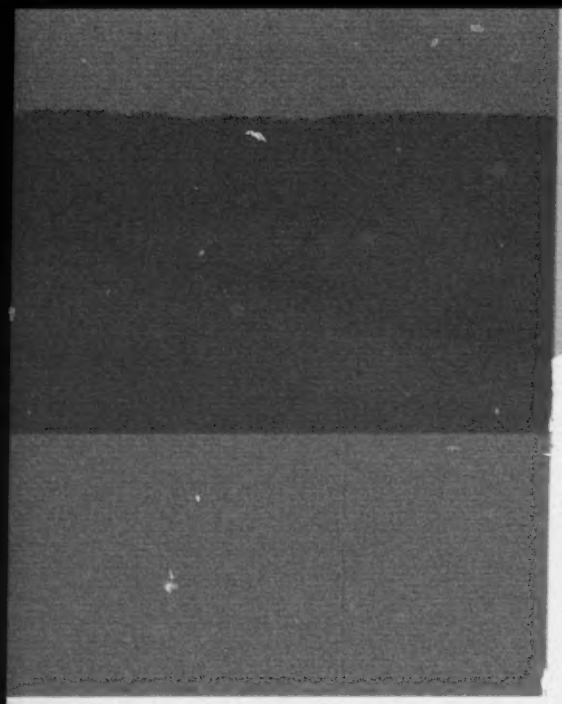
1.5 Les ressources disponibles 13

2. LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION 15

2.1 Les objectifs, les indicateurs et les cibles 15

3. LA REDDITION DE COMPTES 19

ANNEXE ORGANIGRAMME DU BIA 20



MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ

Au nom des membres du comité de direction et de tout le personnel, c'est avec plaisir que je vous présente le *Plan d'action 2015-2016* du Bureau des infractions et amendes (BIA). Ce plan décrit les activités du BIA, les ressources dont il dispose et les cibles à atteindre dans sa prestation de services.

Le BIA s'emploiera à promouvoir et à faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen. Il vise à optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité. Le BIA s'est fixé des objectifs et des cibles qui se traduisent par une démarche d'amélioration continue en matière de performance et de relations avec les citoyens.

Pour répondre aux exigences de performance qu'exige la réalisation de ce plan, le BIA sera guidé par la recherche de solutions et d'initiatives novatrices apportant des gains de productivité. Le BIA entend poursuivre ses démarches visant l'amélioration de ses processus de travail, tant à l'interne qu'en partenariat avec ses mandants. Par ailleurs, cette année encore, le BIA sera associé aux grands chantiers de ses partenaires que sont la mise en place du nouveau Code de procédure civile et la deuxième phase du projet de déploiement d'appareils cinémomètres photographiques et de systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. Plus que jamais, le BIA s'appuiera sur les compétences et l'engagement de son personnel pour atteindre ses objectifs.

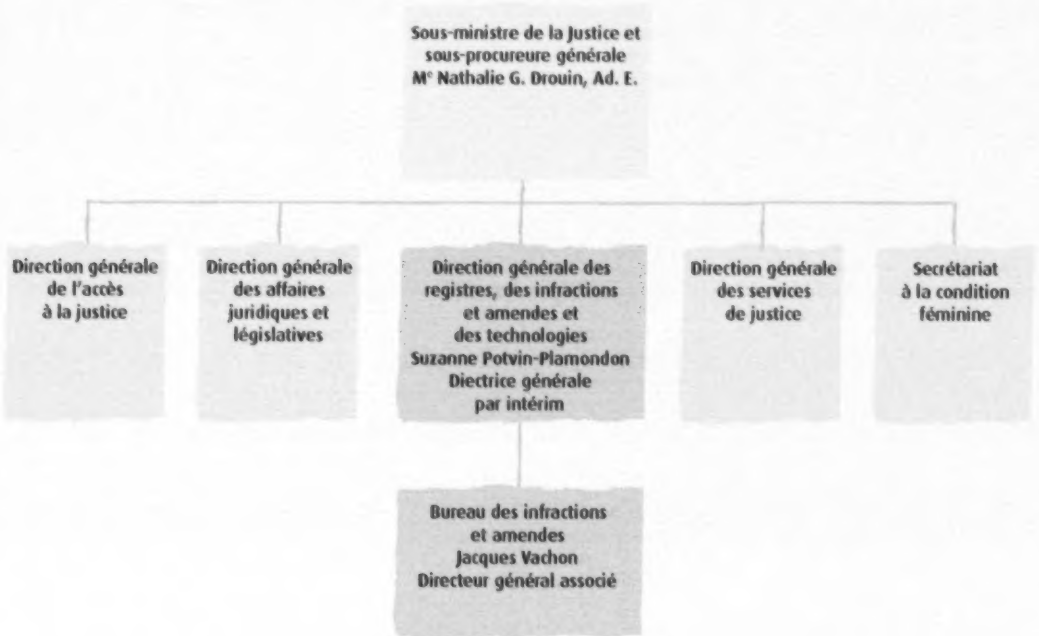
Le directeur général associé,

Jacques Vachon

INTRODUCTION

Ce plan est produit conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (RLRQ., chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) du BIA, conclue en juin 2001.

Comme l'indique l'organigramme ci-dessous, le BIA relève hiérarchiquement de la directrice générale à la Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies.



1 L'ORGANISATION

1.1 LA MISSION

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du DPCP, conformément au Code de procédure pénale. De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire ainsi qu'à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État. Pour y parvenir, il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants tels que la Société de l'assurance automobile du Québec, l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances du Québec, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

1.2 LA CLIENTÈLE

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le BIA compte près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction généraux.

De plus, à titre de mandataire, le BIA participe à la mise en œuvre des ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement d'infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

1.3 LA STRUCTURE

Sous l'autorité du directeur général, le personnel du BIA travaille au sein des trois directions suivantes : la Direction du soutien aux opérations, la Direction de la perception des amendes et la Direction de la gestion des infractions. L'organigramme détaillé du BIA est présenté en annexe.

- La Direction générale définit les orientations du BIA, conformément à la planification stratégique du ministère de la Justice. Elle définit aussi les lignes directrices pour l'ensemble des activités des directions pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés afin de réaliser sa mission. Enfin, elle rend des comptes annuellement auprès de l'Assemblée nationale par le dépôt de son rapport annuel.
- La Direction de la gestion des infractions a pour mandat de traiter les rapports et les constats d'infraction liés à la majorité des lois pénales du Québec et à certaines lois fédérales. Elle veille à la gestion du courrier et des archives, à l'enregistrement, à la numérisation et à la saisie des rapports et constats d'infraction. Elle veille également à la gestion des libellés d'infraction, elle procède à l'analyse juridique de la preuve et elle est autorisée par le DPCP à délivrer des constats d'infraction généraux. Elle procède à la signification des constats aux défendeurs et au transfert des dossiers au tribunal. De plus, son personnel assure un soutien technique et administratif auprès des défendeurs, des mandants et du personnel des greffes des palais de justice concernant les infractions pénales.
- La Direction de la perception des amendes a pour mandat d'exécuter les jugements et de recouvrer les amendes et les frais judiciaires prévus dans la majorité des lois appliquées au Québec, conformément au Code de procédure pénale. Elle traite les demandes des personnes ou des entreprises qui désirent convenir d'un mode de paiement. De plus, elle entreprend des mesures d'exécution forcée en ce qui concerne les sommes non payées dans le délai prescrit par le tribunal. Les activités de perception des amendes sont exercées dans 11 points de service appelés les bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), lesquels couvrent l'ensemble du territoire québécois.
- La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités de soutien administratif du BIA au regard de la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières. Elle assure un rôle-conseil en ces matières auprès de la haute direction et des gestionnaires. De plus, elle traite les plaidoyers et comptabilise les paiements transmis directement par le défendeur, conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements auprès du citoyen en ce qui concerne le suivi des dossiers d'infraction.

1.4 LES SERVICES

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement de la correspondance.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;
- mise en œuvre de l'un ou l'autre des moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale par le percepteur des amendes lors de l'expiration des délais de paiement :
  - entente de paiement;
  - saisie;
  - transmission d'un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ, lors d'un jugement découlant d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - travaux compensatoires;
  - demande d'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- renseignements sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

1.5 LES RESSOURCES DISPONIBLES

Les ressources humaines

Pour l'exercice 2015-2016, la cible d'effectif utilisé pour le BIA s'élève à 225,39 équivalents temps complet (ETC).

Les ressources financières

Les ressources financières allouées au BIA sont de 11,2 M$: 7,3 M$ pour la rémunération, 2,5 M$ pour le fonctionnement et 1,4 M$ en immobilisations.

LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION 2

Les orientations stratégiques et les axes d'intervention retenus par le BIA ont été définis en tenant compte des orientations et des dispositions de la Loi sur l'administration publique. Ils rejoignent les aspects de la mission du ministère de la Justice, lesquels consistent à s'assurer du respect des lois et à donner accès à un système de justice de qualité.

	ORIENTATION STRATÉGIQUE	AXE D'INTERVENTION
ENJEU 1 L'accessibilité à la justice et au droit	Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen	• Les relations avec les citoyens
ENJEU 2 Une organisation performante et novatrice	Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen	• La performance du BIA

2.1 LES OBJECTIFS, LES INDICATEURS ET LES CIBLES

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2015-2016 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le BIA évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui sont à sa disposition.

Les tableaux qui suivent présentent les objectifs, les indicateurs et les cibles.

ENJEU 1 L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE ET AU DROIT

ORIENTATION 1 **Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen**

AXE 1.1
LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE
Améliorer l'accessibilité de nos services	Pourcentage des appels téléphoniques ayant reçu une réponse dans un délai de deux minutes, à compter du moment où un choix a été fait dans le menu	80 %
	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits à la solution de la gestion des infractions et de la perception des amendes (SGIPA)	30 jours
Améliorer l'offre de service en ligne et en faire la promotion	Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	21 %

ORIENTATION 2 **Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen**

AXE 2.1
LA PERFORMANCE DU BIA

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE
Traiter, dans les délais, les constats d'infraction provenant des mandants	Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours de la date de réception au BIA	80 %
Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence	Pourcentage des jugements dans lequel le résultat fixé a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception au BIA	85 %
Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter	Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	>100 %
Limiter la dépense pour créances douteuses	Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années	5 %
Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	655 000 $
	Rapport entre les recettes et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	15,3

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - le transfert à une agence de recouvrement effectué;
   - un solde nul.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.
2. Date de création du mémoire de frais.

LA REDDITION DE COMPTES 3

Pour effectuer sa reddition de comptes, le BIA produit annuellement un rapport de gestion portant sur son plan d'action. Ce rapport de gestion est publié au même moment que celui du ministère de la Justice du Québec.

EN FOI DE QUOI, LE PRÉSENT PLAN D'ACTION A ÉTÉ SIGNÉ À QUÉBEC.

Le directeur général associé du Bureau des infractions et amendes,

Jacques Vachon

La directrice générale par intérim de la Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies,

Suzanne Potvin-Plamondon

La sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale,

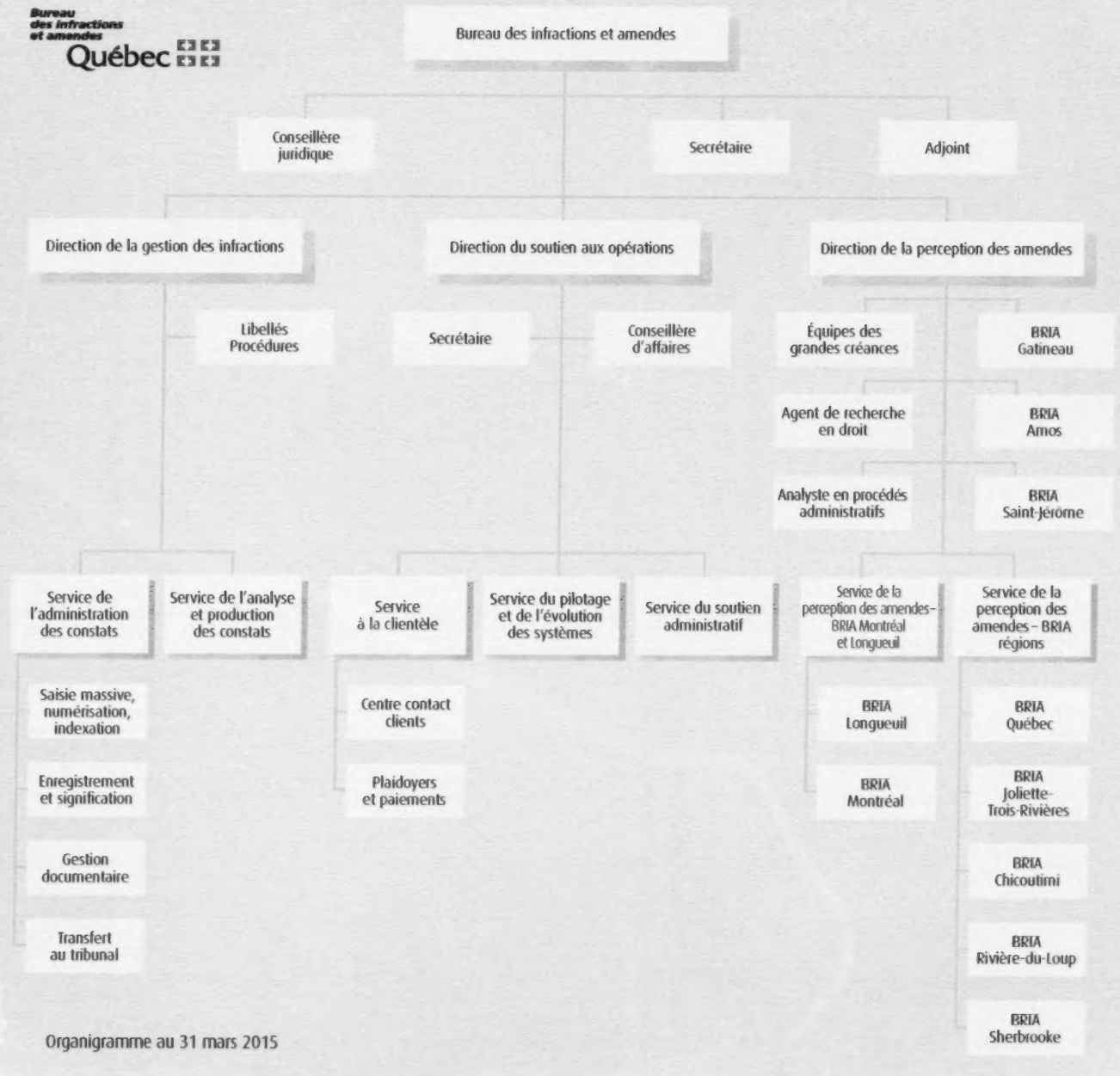
Me Nathalie G. Drouin, Ad. E.

La ministre de la Justice et Procureure générale,

[Original signé]

Stéphanie Vallée

ORGANIGRAMME DU BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES



Organigramme au 31 mars 2015

justice.gouv.qc.ca

AU QUÉBEC
LA JUSTICE
est à votre service

Justice Québec